


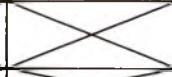
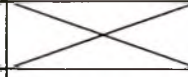
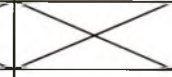

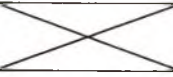


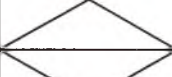
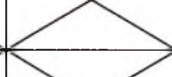
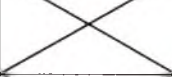
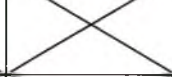
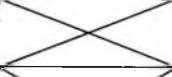
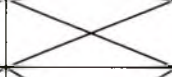
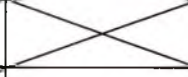
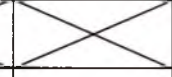

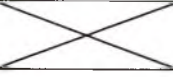



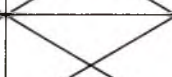






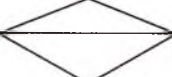
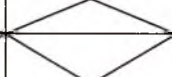
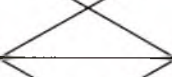
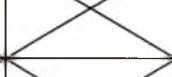



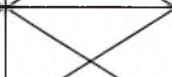


**Інформація щодо дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг (ОСР)
та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг**

АТ "Харківобленерго" за 2018 рік

(найменування ліцензіата)

| Стандарт | | Загальні стандарти | | Гарантовані стандарти | | | |
|---|----------|----------------------------------|--|--|--|----------------------|-------|
| | | встановлений НКРЕКП рівень | фактичний рівень виконання, % | сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн. | кількість випадків надання компенсацій споживачам | | |
| | | | | | побутовим | непобутовим | |
| | | | | | | малим непобутовим | іншим |
| Рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд | | 75 % | 46% | | | | |
| Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру | | 10 % | 48% | | | | |
| Дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги (претензії) споживача: | | | | | | | |
| у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР | 30 днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі | 180 днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Розгляд скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії: | | | | | | | |
| без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу | 15 днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживачу | 30 днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|--|--------------|--|--|--|---|---|---|
| Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні | 24 години |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Видача технічних умов на приєднання разом з проектом договору про приєднання: | |  |  |  |  |  |  |
| для стандартного приєднання | 10 роб. днів |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| для нестандартного приєднання без необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі | 10 роб. днів |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| для нестандартного приєднання за необхідності погодження технічних умов з оператором системи передачі | 20 роб. днів |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Подання робочої напруги для проведення випробувань електрообладнання замовника: | |  |  |  |  |  |  |
| якщо подання напруги не потребує припинення електропостачання інших Користувачів | 5 роб. днів |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| якщо подання напруги потребує припинення електропостачання інших Користувачів | 10 роб. днів |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Підключення електроустановок замовника до електричної мережі: | |  |  |  |  |  |  |
| якщо підключення не потребує припинення електропостачання інших Користувачів | 5 роб. днів |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| якщо підключення потребує припинення електропостачання інших Користувачів | 10 роб. днів |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Видача паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу | 3 роб. дні |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Видача підписаного ОСР паспорта точки розподілу | 10 роб. днів |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|---|-------------|--|--|---|---|---|---|
| Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача | 5 роб. днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОСР: | | | | | | | |
| у міській місцевості | 3 роб. дні | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| у сільській місцевості | 5 роб. днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника: | | | | | | | |
| у міській місцевості | 3 роб. дні | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| у сільській місцевості | 5 роб. днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Перевірка лічильника | 20 днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів | 30 днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку | 45 днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання | 30 днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії | 5 роб. днів | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Разом: | | | | 0 | 0 | 0 | 0 |

Примітка: інформація надається за період з 24.10.2018 по 31.12.2018 відповідно до листа НКРЕКП від 15.11.2018 №10642/13.5/7-18